PROCEDIMIENTO PARA SEGUIMIENTO DE SUGERENCIAS Y QUEJAS

I Objetivo

Dar seguimiento a las quejas y sugerencias que presenten los usuarios de los servicios que brinda la Facultad de Enfermería y Nutriología.

II Alcance

Aplica a todas las áreas que componen la Facultad de Enfermería y Nutriología.

III Responsabilidad

El RD es responsable de recopilar las sugerencias y quejas de los buzones, capturarlas y turnarlas al área correspondiente.

IV Política de operación

1. Sólo aquellos formatos que contengan toda la información solicitada se les dará seguimiento completo, aquellos a los que les falte información, serán tomados en cuenta, pero no serán sometidos a este procedimiento.
2. Las acciones que se lleven a cabo para dar contestación a la queja son obligación y responsabilidad del área involucrada.
3. De ser necesario se protegerá el anonimato para evitar represalias.
4. Cuando una queja involucre el no cumplimiento de planes y programas de estudio o su solución involucre la participación de dos ó más unidades será necesario realizar una acción correctiva.
5. Es obligación de la Secretaría Administrativa mantener en funcionamiento al menos 10 buzones en las áreas más accesibles a los alumnos y el personal.

V. Definiciones y Terminología

Bitácora.- Carpeta que contiene copia de las quejas recibidas, así como su seguimiento.

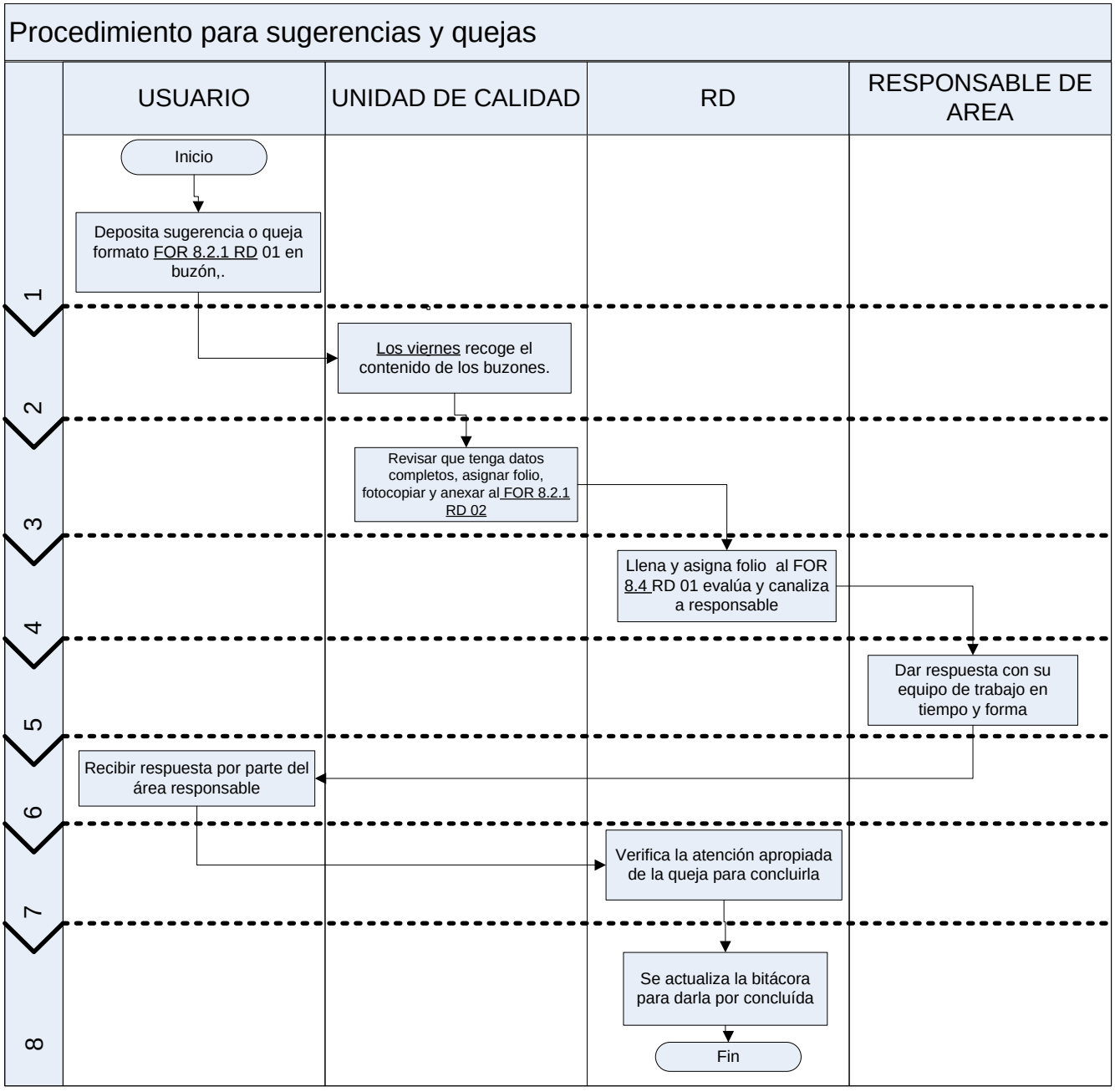
Usuario.-Persona que haga uso de los servicios y/o instalaciones de la FEN, empleado, docente, estudiante o público en general.

Buzón de Sugerencias Caja donde el cliente deposita su comentario.

Esta información es para uso exclusivo de la FEN la impresión fuera de los puntos de distribución autorizados se considerará COPIA NO CONTROLADA

PROCEDIMIENTO PARA SEGUIMIENTO DE SUGERENCIAS Y QUEJAS

VI. Diagrama del Proceso



PROCEDIMIENTO PARA SEGUIMIENTO DE SUGERENCIAS Y QUEJAS

VII. Descripción del procedimiento

RESPONSABLE	SECUENCIA	ACTIVIDADES
Usuario	1	Cualquier persona que haga uso de los servicios y/o instalaciones de la FEN puede acceder al buzón de sugerencias y quejas, por medio del formato FOR 8.2.1 RD 01 Formato de Sugerencias y Quejas.
Unidad de Calidad	2	Los viernes recoge el contenido de los buzones y revisa el buzón electrónico para segregar los que no tienen información completa, para ser tomados en cuenta, pero no para entrar en este procedimiento.
Unidad de Calidad	3	Los formatos depositados en los buzones se fotocopiarán y los originales se archivarán. Los que hayan llegado por medio electrónico, se imprimen y se guarda una copia electrónica. A cada uno se le asignará número de folio y se registran en la Bitácora del Buzón de Sugerencias FOR 8.2.1 RD 02.
RD	4	Se llena la parte 1 al 3 del formato para Análisis y Solución de Problemas FOR 8.4 RD 01 y se le asigna un número de folio y se envía al área responsable para su seguimiento.
Área responsable	5	Es la encargada de atender la queja y/o sugerencia y tiene un plazo de cinco días hábiles a partir de la fecha de recepción del formato Análisis y Solución de Problemas FOR 8.4 RD 01 para dar retroalimentación al usuario del estado que guarda dicha solicitud.
Usuario	6	Recibe respuesta a su inquietud por parte del área responsable, por medio de llamada telefónica, correo electrónico o por escrito, según considere pertinente quien conteste la inquietud del usuario.
RD	7	Verifica, ya sea por medio de llamada telefónica o correo electrónico que el área responsable haya dado una respuesta al usuario. Cierre de formato y archivar evidencia.
RD	8	Actualiza la Bitácora del Buzón de Sugerencias FOR 8.2.1 RD 02 y la da por concluida.

VIII. Normatividad

DOCUMENTO	CODIGO
ISO 9001:2008 Sistema de gestión de la calidad : Requisitos	DOC. EXT
ISO 9000:2005 Sistema de gestión de calidad – Fundamentos y vocabulario	DOC. EXT
Manual de la Calidad	MC 4.2.2. DFEN

IX Procedimientos relacionados

DOCUMENTO	CÓDIGO
PROCEDIMIENTO PARA CONTROL DE DOCUMENTOS	PRO 4.2.3 CD 01
PROCEDIMIENTO CONTROL DE REGISTROS	PRO 4.2.3 CD 02
PRO PARA MEDIR LA SATISFACCION DEL CLIENTE	PRO 8.2.1 RD 02
PROCEDIMIENTO PARA ACCIONES PREV Y MEJORAS	PRO 8.5 RD 02
PROCEDIMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS	PRO 8.5 RD 01

Esta información es para uso exclusivo de la FEN la impresión fuera de los puntos de distribución autorizados se considerará COPIA NO CONTROLADA

PROCEDIMIENTO PARA SEGUIMIENTO DE SUGERENCIAS Y QUEJAS

X. Control de los Registros

NOMBRE	CODIGO	TIEMPO DE RETENCIÓN	RETENIDO POR:	DISPOSICIÓN FINAL
FORMATO DE SUGERENCIAS Y QUEJAS	FOR 8.2.1. RD 01	1 año	Representante de la Dirección	TRITURAR
BITACORA DE SUGERENCIAS Y QUEJAS	FOR 8.2.1 RD 02	1 año	Representante de la Dirección	TRITURAR
ANALISIS Y SOLUCIÓN DE PROBLEMAS	FOR 8.4 RD 01	1 año	Representante de la Dirección	TRITURAR

XI Control de Cambios

FECHA	REVISIÓN	DESCRIPCIÓN
15/06/09	1	Se agregó la referencia al buzón electrónico
22/10/09	2	Se modifico la secuencia 8 en la Descripción del Procedimiento
22/09/2010	3	Se corrigió el recuadro de Referencia a la Norma ISO 9001:2008 según Auditoría Interna de junio 2010
12/11/2010	4	Se corrigió el recuadro de firmas por mejora visual
2/02/2011	5	Se modifico el formato del procedimiento, logo, códigos y se agregó normatividad

Esta información es para uso exclusivo de la FEN la impresión fuera de los puntos de distribución autorizados se considerará COPIA NO CONTROLADA